I+IT Community Services Cluster

Ontario
MINISTRY OF EDUCATION



Ministère de l'Éducation

EFIS 2.0 - Guide de dépannage

Version 1.1

le 29 octobre 2014

Awaken Potential
The Learning Ministries

Table des matières

1 Historique du document

Historique du document			
la gestion des	**Date**	**Modifié par**	**Description des modifications**
1.0	2014-06-10	FAAB	Final
1.1	2014-09-02	Vlad	Mise à jour de Smart View – Désactivation dans Excel

2 Présentation du guide

2.1 But et intention

Le guide vise à fournir aux utilisateurs de conseil scolaire et du ministère des étapes de résolution des problèmes courants connus ou des problèmes se produisant lors de la configuration, de l'installation ou de l'utilisation de l'application EFIS 2.0.

L'intention est de présenter des renseignements sur le problème rencontré et des mesures qu'un utilisateur peut prendre pour le résoudre.

Le présent document est structuré de façon à couvrir les cas courants ci-dessous qu'un utilisateur peut rencontrer dans les domaines suivants :

- accès ou ouverture de session du système;
- utilisation du produit Smart View;
- production de rapports financiers;
- problèmes généraux et solutions de dépannage.

2.2 Coordonnées du service de soutien EFIS 2.0

Pour du soutien supplémentaire, vous pouvez également envoyer un message à notre adresse de soutien général efis.support@ontario.ca ou laisser un message vocal au 416 326-8307.

3 Problèmes d'accès ou d'ouverture de session du système

Afin d'accéder à l'application, vous devez posséder un compte d'utilisateur et un mot de passe « Go Secure ». Si vous n'êtes pas encore inscrit, veuillez faire les étapes décrites dans les instructions d'inscription d'utilisateur EFIS.

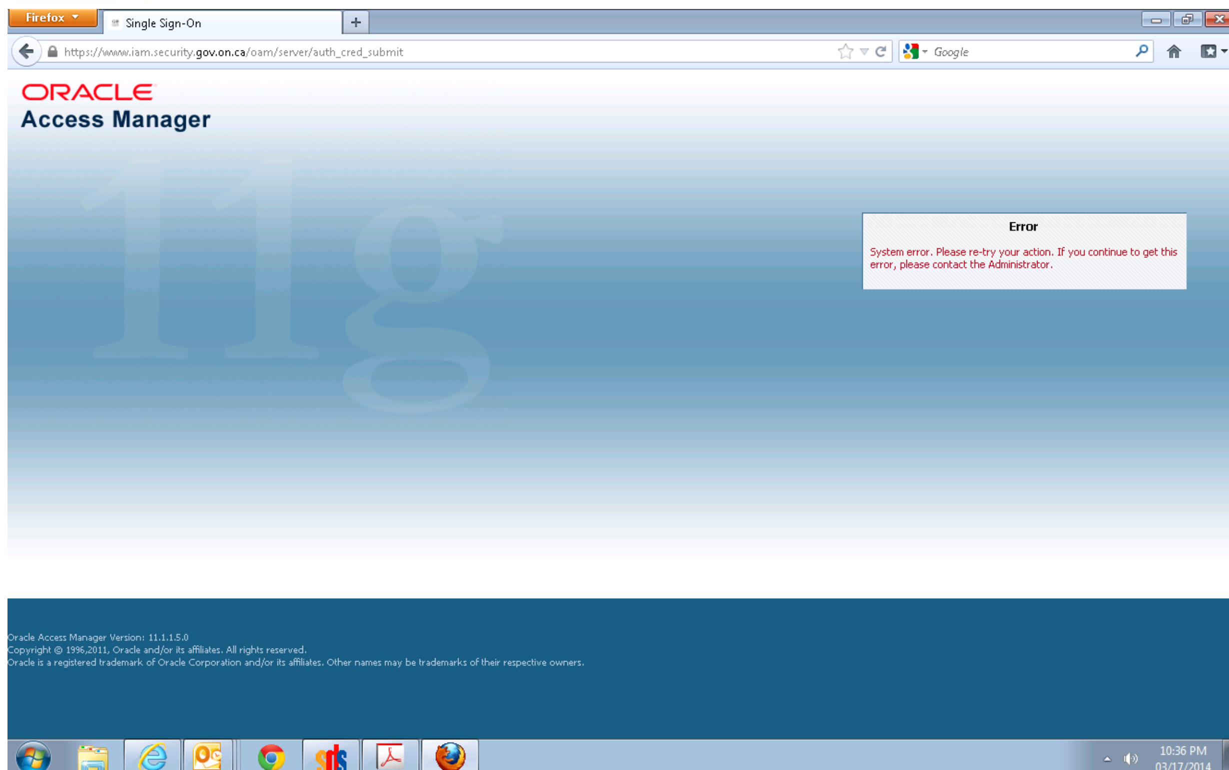
Une fois que vous disposez d'un compte et d'un mot de passe valides, le lien de l'application EFIS 2.0 vous redirigera vers une page d'ouverture de session Go Secure : https://.efis.fma.csc.gov.on.ca/workspace/index.jsp.

Les sections suivantes couvrent les problèmes courants qu'un utilisateur peut rencontrer lors de l'accès au système ou de l'ouverture d'une session.

3.1 Erreur du gestionnaire d'accès ORACLE Access Manager

3.1.1 Problème : L'utilisateur accède au système et obtient l'écran d'erreur ORACLE Access Manager suivant.

Erreur système. Retentez l'action. Si cette erreur persiste, contactez l'administrateur.



3.1.2 Solution

Causes connues de cette erreur :

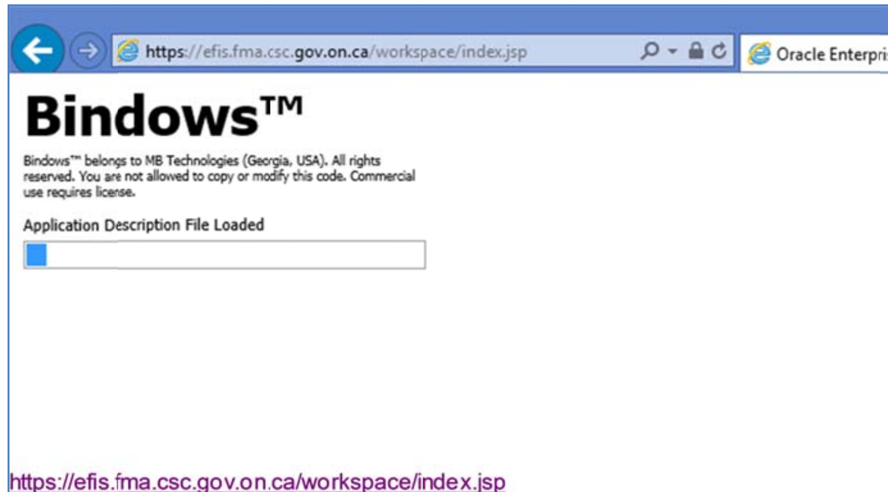
- L’utilisateur a tenté d’accéder à la page d’ouverture de session GO Secure à l’aide d’un signet.

Mesures à prendre pour résoudre le problème :

- Supprimer le signet de la page d’ouverture de session GO Secure.
- Fermer le navigateur.
- Rouvrir le navigateur.
- Entrer manuellement ou copier-coller l’adresse URL de l’application EFIS 2.0 de production dans le champ d’adresse du navigateur.
    - o https://efis.fma.csc.gov.on.ca/workspace/index.jsp
- Ouvrir une session Go Secure.
- Créer un signet pour la page d’accueil ou créer manuellement un signet contenant l’adresse URL de l’application EFIS 2.0 de production.

3.2 Écran « Bindows » affiché après l’ouverture de session

3.2.1 Problème : Lorsqu'un utilisateur tente d'accéder à EFIS en utilisant la version 11 d'Internet Explorer ou une version plus récente, l'écran « Bindows » s'affiche.



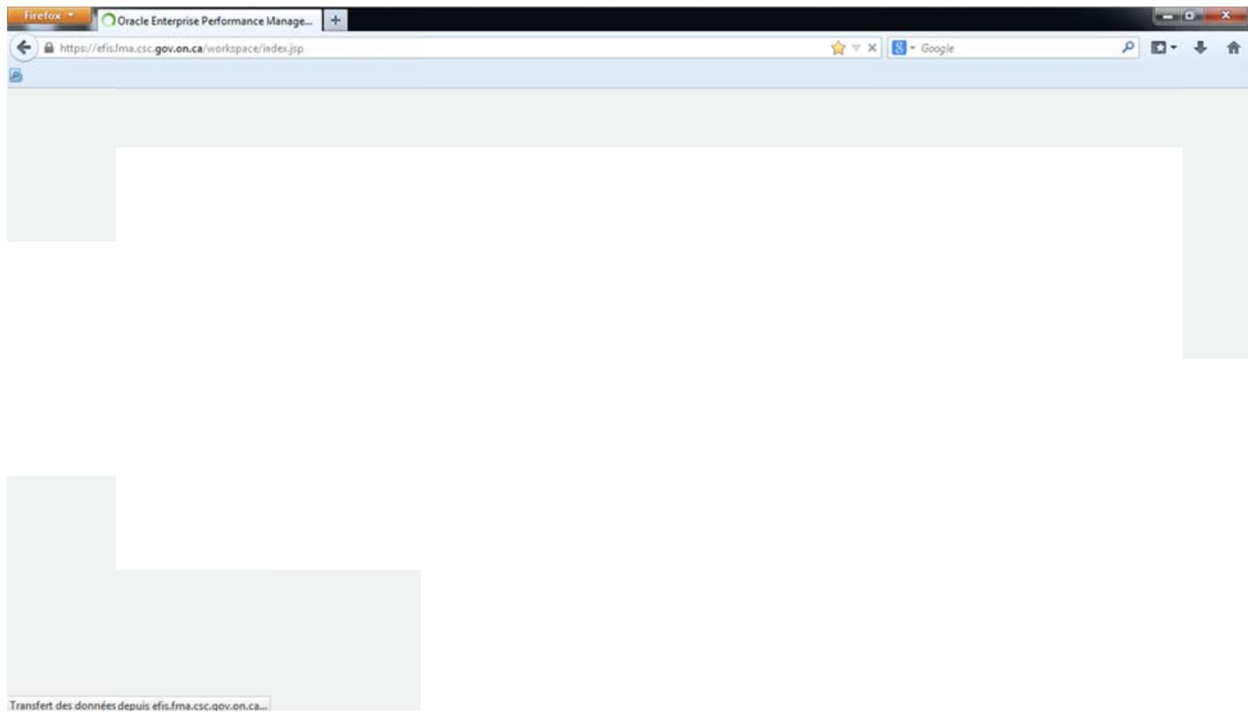
3.2.2 Solution

Utiliser un navigateur pris en charge : Internet Explorer version 8 ou 9 et Firefox 17 sont des navigateurs pris en charge par la version actuelle de l'application EFIS Planning.

3.3 Ouverture de session avec Firefox affichant un écran vide ou blanc

3.3.1 Problème : Un utilisateur se servant d'un navigateur Firefox obtient un écran vide ou blanc après l'ouverture de session.

Lorsqu'il accède à l'application EFIS 2.0, après une ouverture de session Go Secure, l'utilisateur obtient un écran vide ou blanc pendant plus de 10 à 15 secondes.



3.3.2 Solution

Vérifier que l'adresse URL de l'application EFIS a été ajoutée dans le gestionnaire Remote XUL. Pour savoir comment ajouter cette adresse URL au gestionnaire Remote XUL, consulter la section portant sur la configuration de Firefox dans le Guide de paramétrage pour obtenir des instructions.

4 Problèmes courants de Smart View

La section suivante porte sur les problèmes courants qu'un utilisateur peut rencontrer lors de l'utilisation du produit Smart View.

4.1 Smart View affiche une erreur de dépassement du délai d'attente

4.1.1 Problème : En faisant une importante demande dans Smart View, l'utilisateur obtient un message d'erreur de dépassement du délai d'attente.

Les utilisateurs de Smart View qui font d'importantes demandes ou ceux ayant une connexion réseau lente peuvent obtenir le message d'erreur suivant : « The request timed out. Contact administrator to increase NetRetryCount and NetRetryInterval. » (Délai d'attente de la demande dépassé. Contactez l'administrateur pour accroître les valeurs NetRetryCount et NetRetryInterval.)

Lorsque le serveur nécessite plus de temps que la limite définie pour retourner les données au navigateur en raison d'un grand volume de données à traiter, l'erreur de dépassement du délai d'attente s'affiche.



4.1.2 Solution

Pour résoudre ce problème, modifier les paramètres du registre du poste de travail de l'utilisateur afin de prolonger le délai d'attente.

Utilisateurs internes ou du ministère

Veuillez appeler le service d'assistance et demandez d'apporter des modifications au registre Smart View en indiquant le code de la base de connaissances **:** KB0000000038792 (suppose que Windows 64 bits avec Office 64 bits ou Windows 32 bits avec Office 32 bits est installé sur l'ordinateur client). Si Windows 64 bits avec Office 32 bits est installé sur l'ordinateur, voir les directives (n° 3) ci-dessous.

Utilisateurs de conseil scolaire

* Remarque : Votre service de TI devrait prendre les mesures suivantes.

Sur l'ordinateur client, mettre à jour ou ajouter les clés de registre suivantes :

1. Ouvrir l'Éditeur du Registre, menu Démarrer -> Exécuter -> Regedit.

2. Si **Windows 64 bits avec Office 64 bits** ou **Windows 32 bits avec Office 32 bits** est installé sur l'ordinateur client, allez à la section suivante :

   HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Internet Settings

   Créer les nouvelles clés DWORD suivantes avec des valeurs décimales :

   ReceiveTimeout 900000
   KeepAliveTimeout 900000
   ServerInfoTimeout 900000

3. Si vous exécutez **Windows 64 bits avec Office 32 bits**, allez à la section suivante :

   HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\WOW6432Node\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Internet Settings

   Créer les nouvelles clés DWORD suivantes avec des valeurs décimales :

   ReceiveTimeout 900000
   KeepAliveTimeout 900000
   ServerInfoTimeout 900000

Ces modifications prolongent le délai d'attente à 15 minutes.

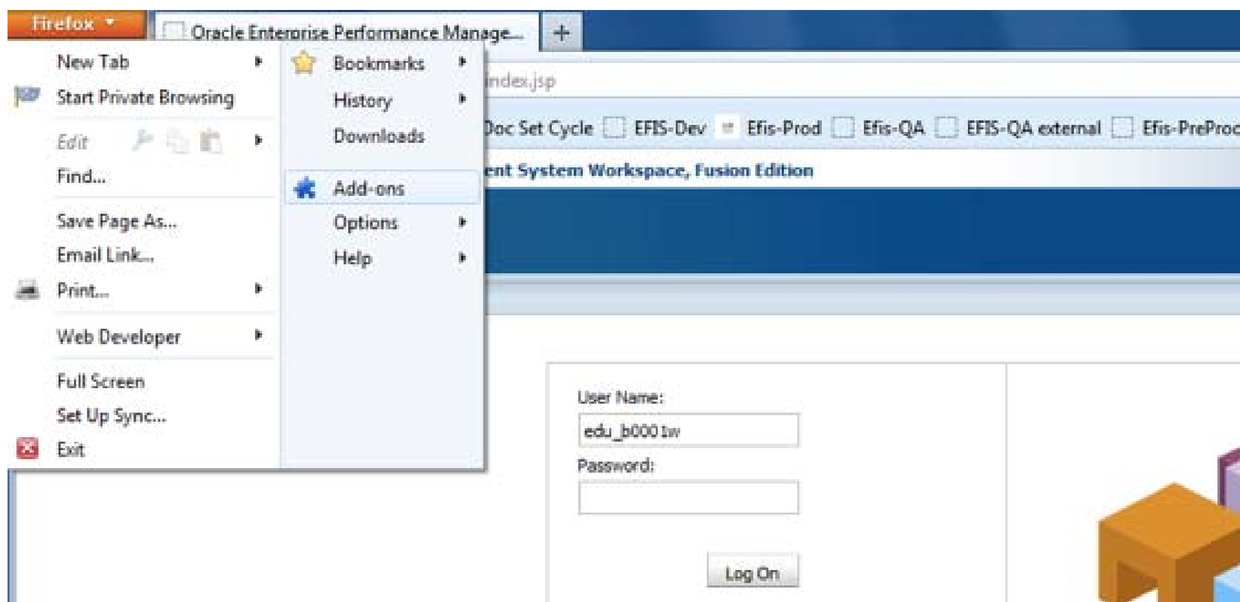
4.2 Activation de Smart View dans Firefox

4.2.1 Problème : Activation du module d'extension Smart View

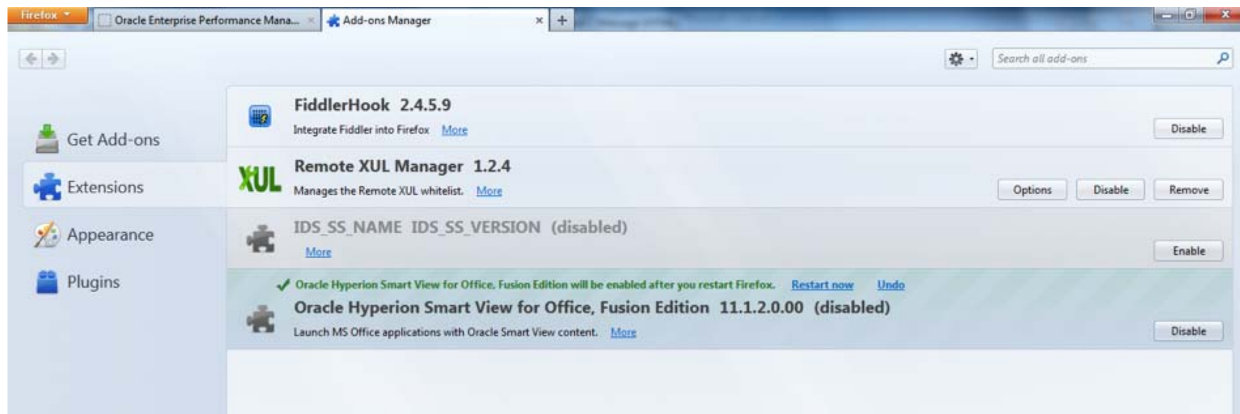
Pour activer l'ouverture de Smart View à partir de Planning, le module complémentaire Firefox doit être installé

4.2.2 Solution : Ajouter le module complémentaire

Dans Firefox, sous ***Modules complémentaires***.



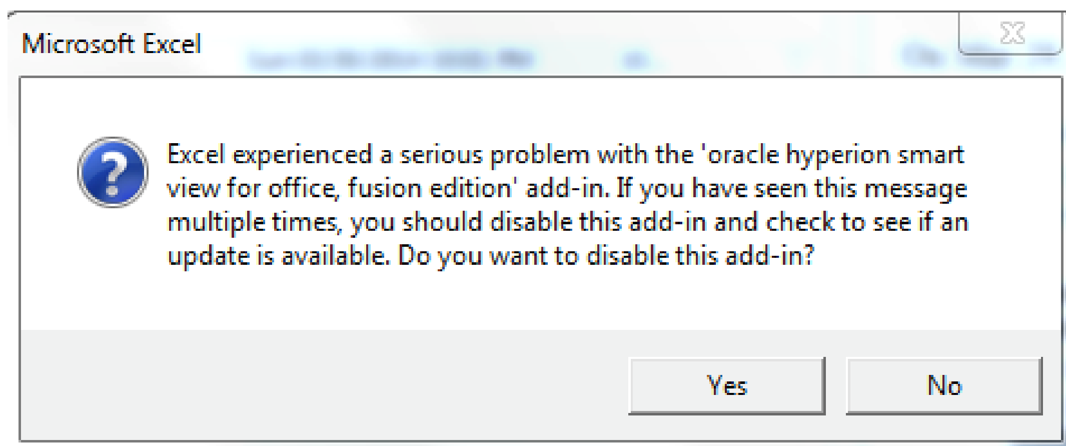
L'utilisateur doit activer Oracle Hyperion Smart View for Office, Fusion Edition.



4.3 Activation de Smart View dans Excel (si Excel désactive ce module)

4.3.1 Problème : Smart View est désactivé

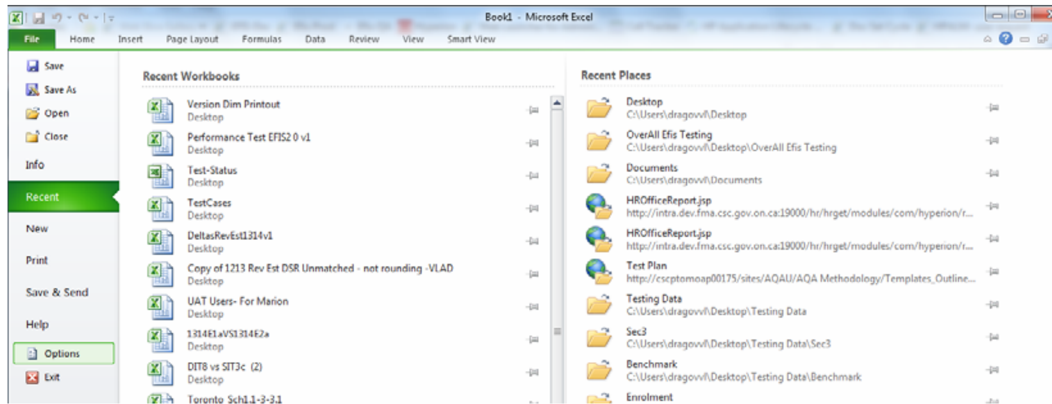
Il peut arriver qu'Excel gèle pendant l'utilisation de Smart View. Lors du redémarrage d'Excel, un message apparaît pour demander si l'utilisateur veut désactiver le complément Smart View. L'utilisateur doit répondre Non.



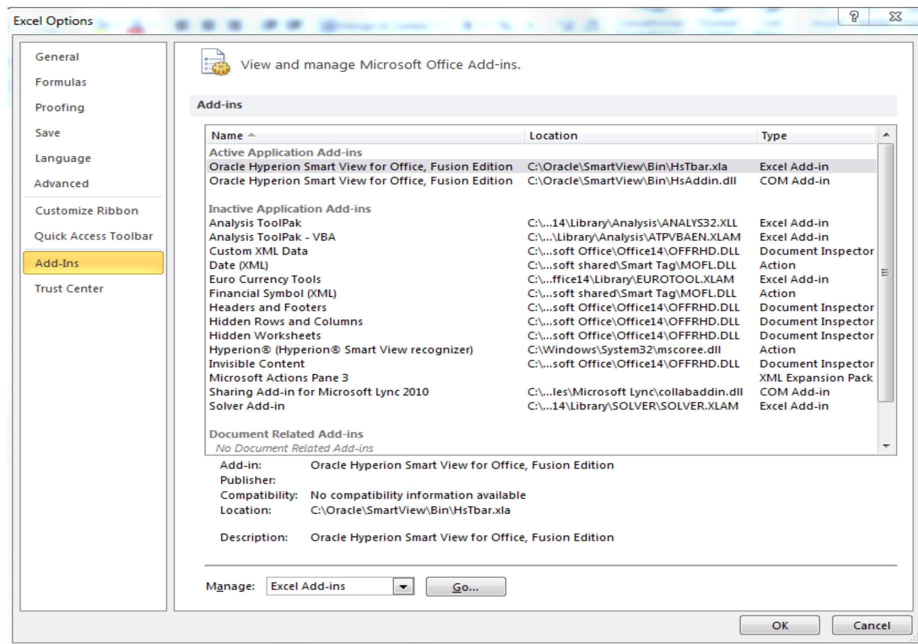
Ci-dessous figurent les étapes pour que l'utilisateur désactive le module complémentaire :

4.3.2 Solution : Activer le module complémentaire

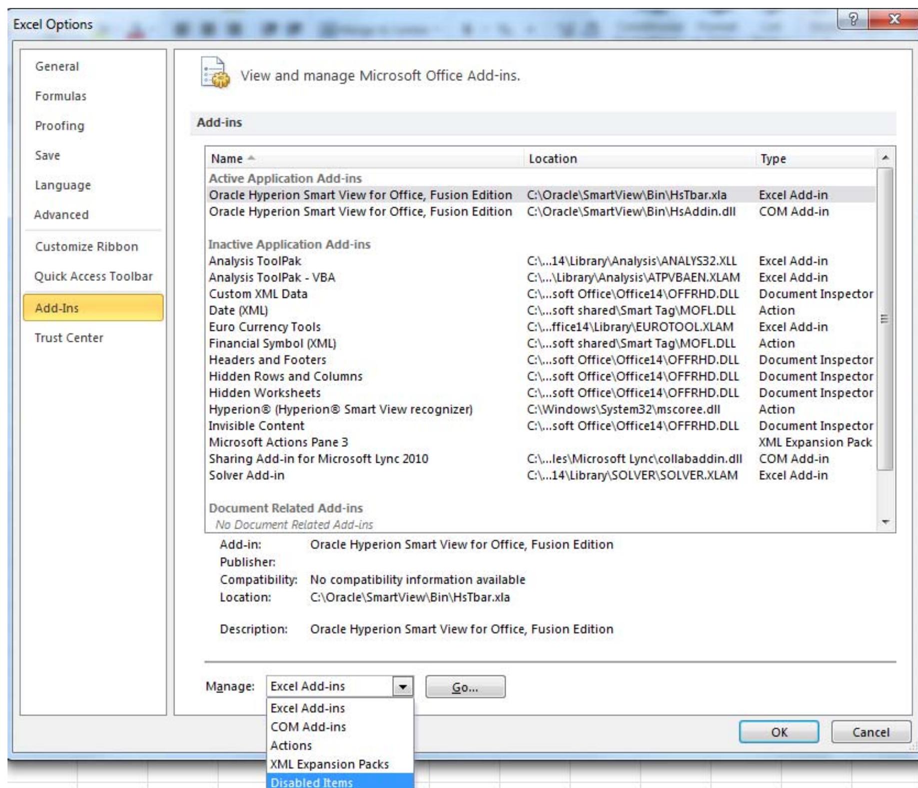
Dans Excel, cliquez sur **Fichier →Options**.


Book1 - Microsoft Excel
File
Home
Insert
Page Layout
Formulas
Data
Review
View
Smart View
Save
Save As
Open
Close
Info
Recent
New
Print
Save & Send
Help
Options
Exit
Recent Workbooks
Version Dim Printout
Desktop
Performance Test EFIS2 0 v1
Desktop
Test-Status
Desktop
TestCases
Desktop
DeltasRevEst1314v1
Desktop
Copy of 1213 Rev Est DSR Unmatched - not rounding -VLAD
Desktop
UAT Users- For Marion
Desktop
1314E1aVS1314E2a
Desktop
DIT8 vs SIT3c (2)
Desktop
Toronto Sch1.1-3-3.1
Recent Places
Desktop
C:\Users\dragovvl\Desktop
OverAll Efis Testing
C:\Users\dragovvl\Desktop\OverAll Efis Testing
Documents
C:\Users\dragovvl\Documents
HROfficeReport.jsp
http://intra.dev.fma.csc.gov.on.ca:19000/hr/hrget/modules/com/hyperion/r...
HROfficeReport.jsp
http://intra.dev.fma.csc.gov.on.ca:19000/hr/hrget/modules/com/hyperion/r...
Test Plan
http://csctomoap00175/sites/AQAU/AQA Methodology/Templates_Outline...
Testing Data
C:\Users\dragovvl\Desktop\Testing Data
Sec3
C:\Users\dragovvl\Desktop\Testing Data\Sec3
Benchmark
C:\Users\dragovvl\Desktop\Testing Data\Benchmark
Enrolment

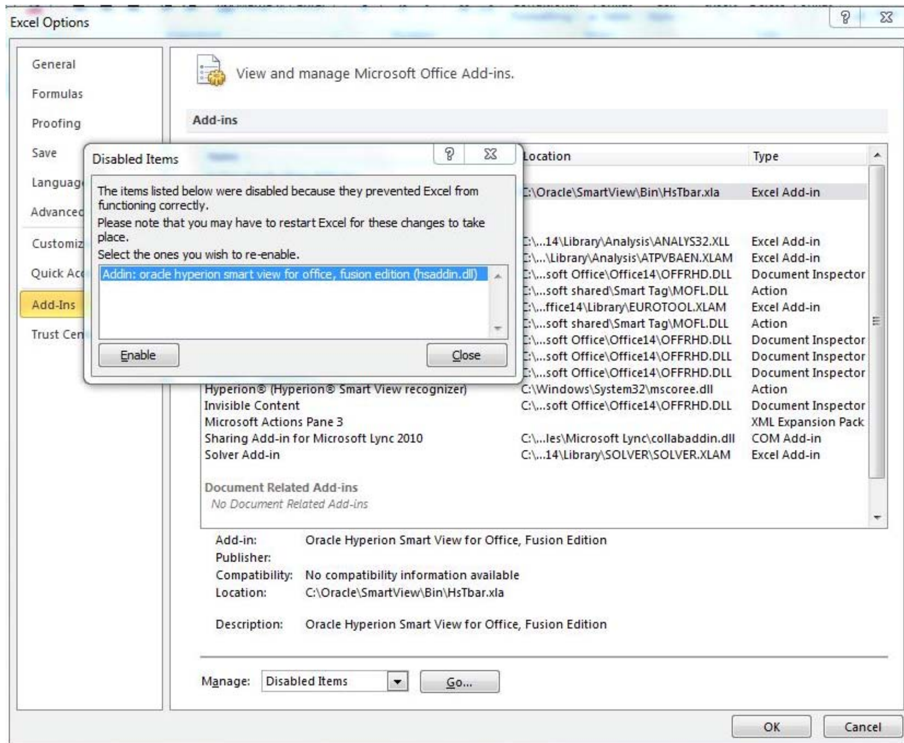
Sous **Options**, cliquez sur **Compléments**.



Dans le champ **Gérer**, sélectionnez **Éléments désactivés** et cliquez sur **Atteindre**….



Sous **Éléments désactivés**, sélectionnez ***Addin*** : oracle ***hyperion smart view for office, fusion edition***, puis **Activer**.

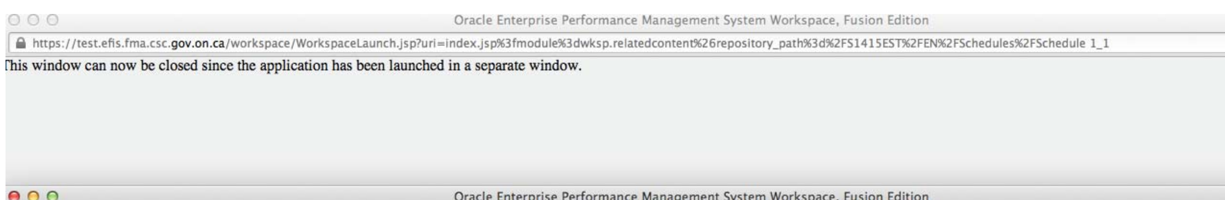


5 Rapports financiers

5.1 Fenêtre supplémentaire du navigateur demeurant ouverte

5.1.1 Problème

Chaque fois qu'un utilisateur produit un rapport dans Firefox, le processus ouvre une fenêtre supplémentaire du navigateur.



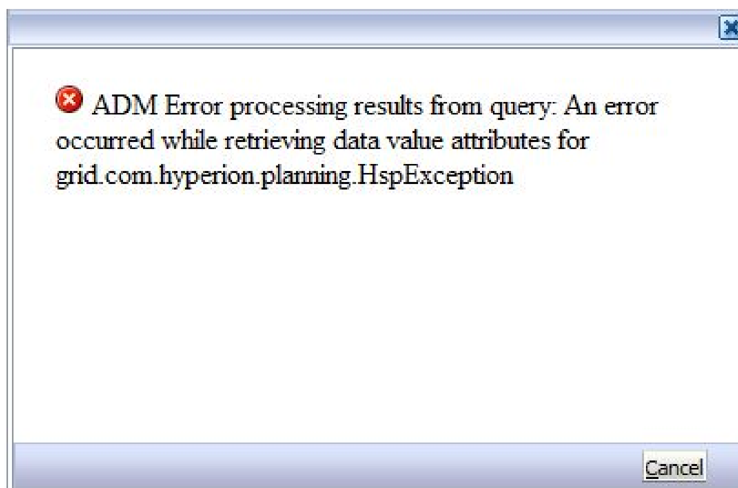
5.1.2 Solution

Il s’agit d’un comportement normal qui n’a aucune incidence sur les rapports. Habituellement, cet écran supplémentaire apparaît un court instant devant l’écran de travail et se « cache » derrière celui-ci. L’utilisateur peut simplement fermer la fenêtre supplémentaire du navigateur et retourner à l’utilisation normale de l’application Planning.

5.2 Message d’erreur de sélection du Point de vue (PDV)

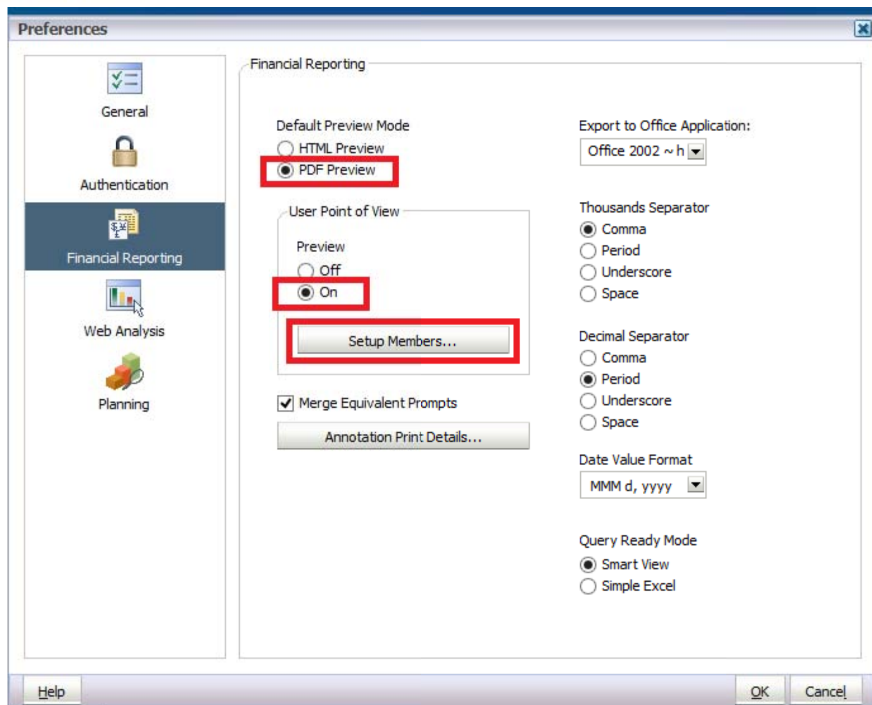
5.2.1 Problème 1

L’utilisateur génère un rapport et l’écran d’erreur suivant s’affiche.



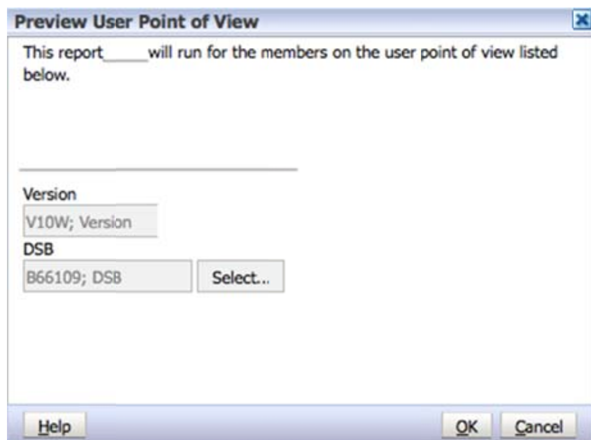
5.2.2 Solution

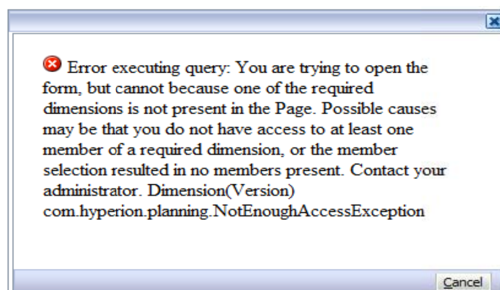
Changer l’Aperçu du Point de vue utilisateur de « Désactivé » à « Activé » dans les Préférences.



5.2.3 Problème 2

Si l'utilisateur ne choisit pas un point de vue utilisateur (PDV) approprié, l'erreur ci-dessous s'affiche après la sélection du rapport.





5.2.4 Solution

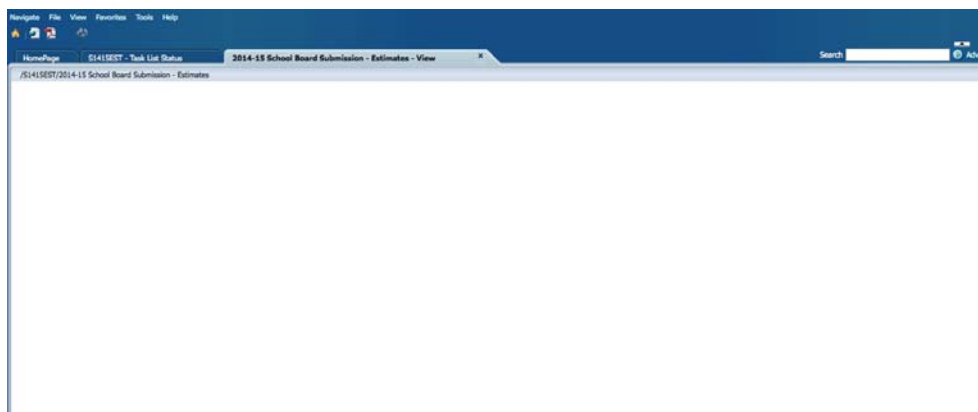
S’assurer de sélectionner le PDV approprié dans les champs Version et DSB. Si le champ Version contient « *Version* » et si le champ DSB contient « *DSB* », une erreur se produit.

La sélection appropriée est la suivante. La sélection des valeurs Version et DSB doit être effectuée une seule fois pour les rapports au niveau des écoles et une autre fois pour ceux au niveau du conseil. Après quoi, la sélection est fonction du dernier rapport que choisit l’utilisateur. Remarquer également que cela doit aussi être fait pour le carnet de rapports.

5.3 Carnet de rapports

5.3.1 Problème

La production du carnet de rapports prend de 1 à 3 minutes. Pendant ce temps, l’écran de rapport est vide ou blanc sans sablier.



5.3.2 Solution

Il s’agit d’un comportement normal et l’utilisateur peut retourner à la liste des tâches et réaliser d’autres tâches pendant la création du carnet de rapports.

6 Application Planning

6.1 Suppression de l'antémémoire et des témoins

6.1.1 Problème : L'application ne fonctionne pas correctement ou affiche des messages d'erreur inhabituels.

Parfois, il est possible que l'application ne réponde plus convenablement ou affiche des erreurs inhabituelles.

6.1.2 Solution

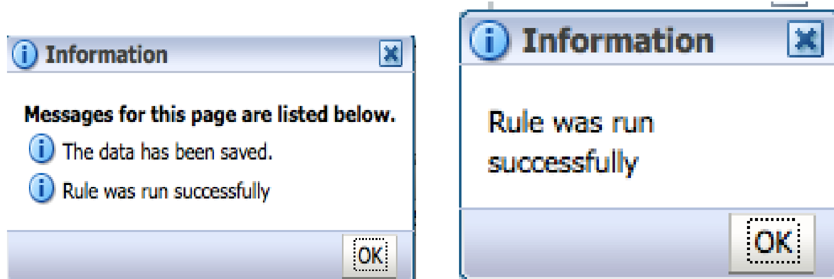
La non-réponse et l'erreur inhabituelle peuvent être causées par une mauvaise connexion au serveur; afin de rétablir une connexion appropriée, l'utilisateur doit supprimer le contenu de l'antémémoire et les témoins dans le navigateur.

6.2 Problème d'enregistrement 1 : Cliquer deux fois sur le bouton d'enregistrement

6.2.1 Problème

Si l'utilisateur clique deux fois sur le bouton d'enregistrement, deux problèmes peuvent se produire avec l'application Planning :

1) Le deuxième écran d'enregistrement n'affiche pas un message complet.



2) Lorsqu'on tente d'ouvrir une autre liste de tâches, l'application Planning affiche une erreur ADF.

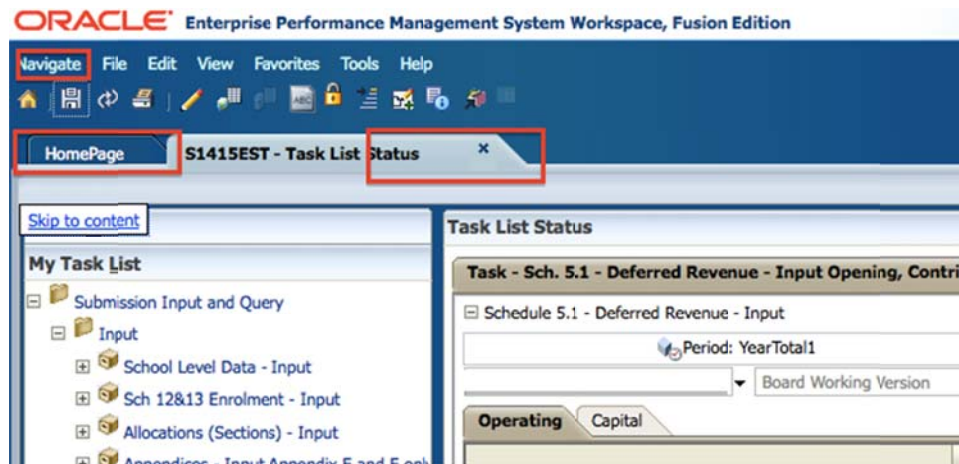
oracle.adf.controller.ControllerException: ADFC-12001: The ADF Controller is attempting to pop last entry from page flow scope stack.

ADF_FACES-60097:For more information, please see the server's error log for an entry beginning with: ADF_FACES-60096:Server Exception during PPR, #44

OK

6.2.2 Solution

L'utilisateur doit fermer l'onglet Statut de la liste des tâches et le rouvrir par l'intermédiaire de la page d'accueil ou du menu Naviguer.



6.3 Problème d'enregistrement 2 : Le bouton d'enregistrement ne répond pas

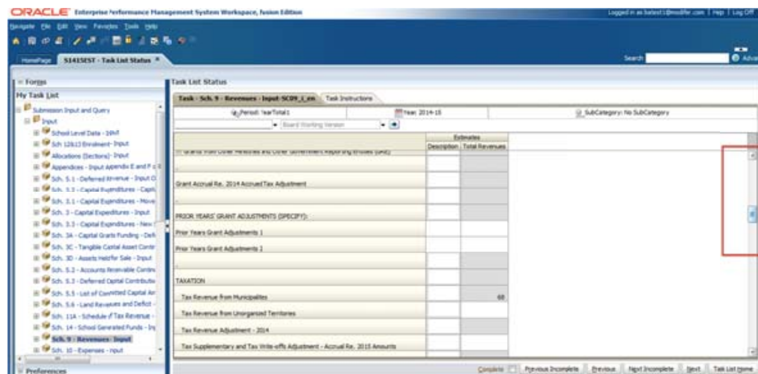
6.3.1 Problème

Après avoir fait défiler l'écran vers le bas dans le long formulaire (Tab 9), le bouton d'enregistrement ne répond pas.

6.3.2 Solution

1) Appuyez sur (CTRL + S) pour enregistrer.

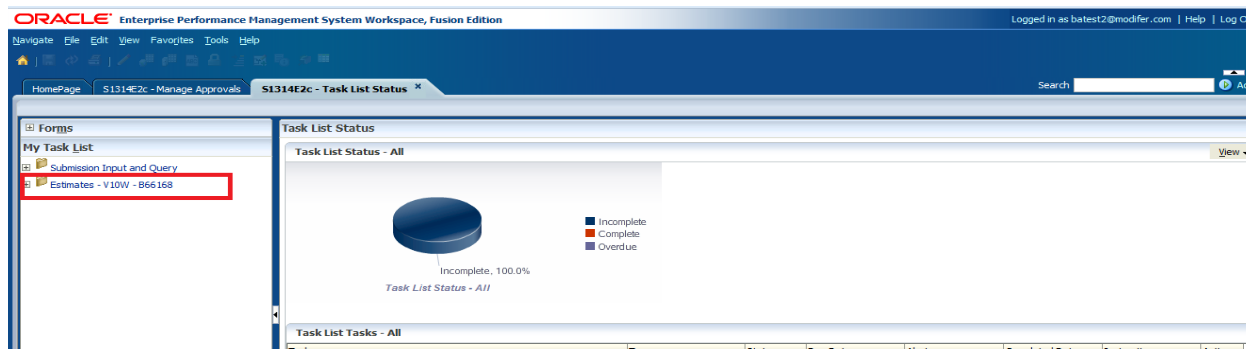
2) L’utilisateur doit faire défiler le formulaire vers le haut ou le bas jusqu’à ce que la mention « Fetching Data » (Recherche des données) s’affiche afin de pouvoir enregistrer les données.



6.4 Modificateur de conseils multiples

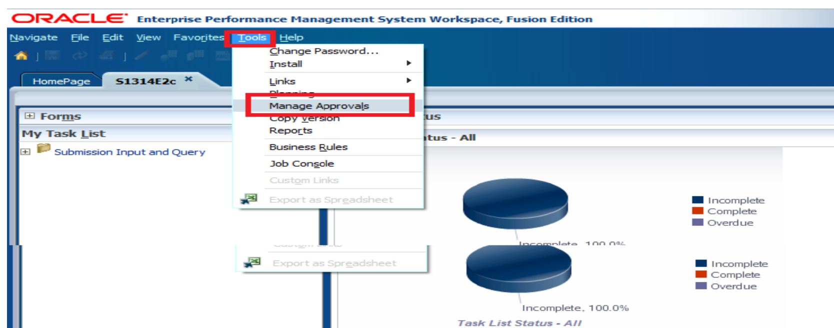
6.4.1 Problème : Le menu d’erreurs ne s’affiche pas dans la liste des tâches.

Des modificateurs de conseils multiples ne voient pas le menu d’erreurs dans la liste des tâches.

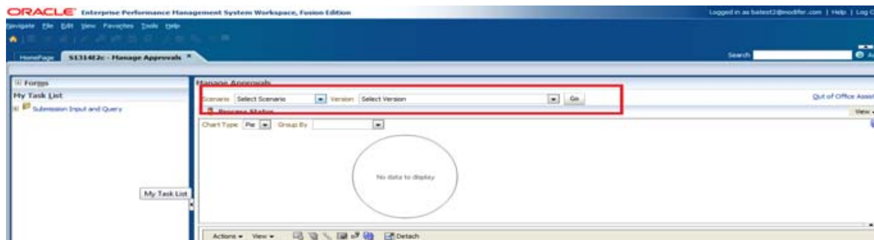


6.4.2 Solution

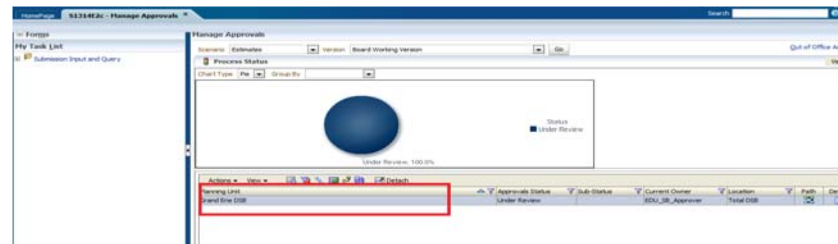
Sous *Outils/Gérer les approbations*,



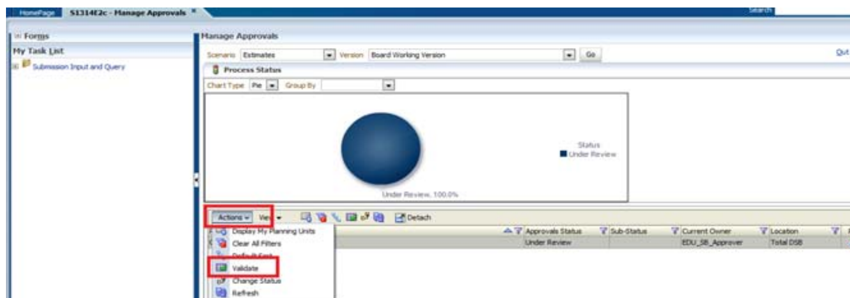
sélectionner un *scénario et une version*.



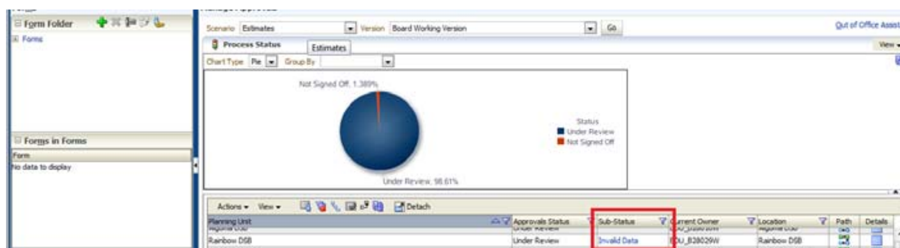
Sous *Unité de planification*, sélectionner le CSD (DSB) pertinent.



Ensuite, sous *Actions*, sélectionner *Valider*.



Une fois la validation terminée, l'utilisateur peut cliquer sur le lien Données incorrectes dans la colonne Sous-Statut.



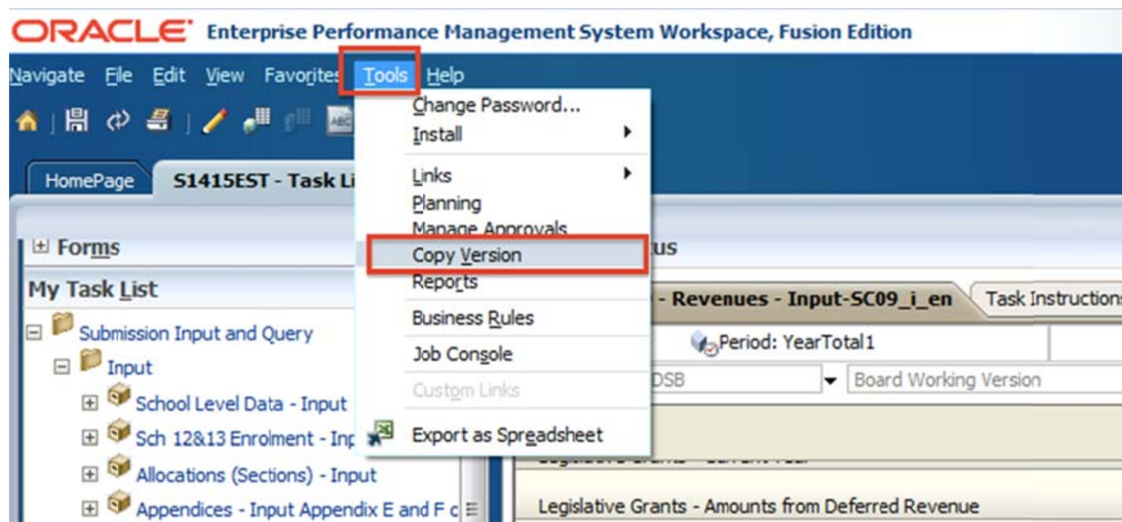
Cela crée le menu d'erreurs sous Ma liste des tâches.


ORACLE Enterprise Performance Management System Workspace, Fusion Edition
Navigate File Edit View Favorites Tools Help
HomePage
Task List Status
Search
Forms
My Task List
Submission Input and Query
Task List Status
Task List Status - All
Incomplete
Complete
Overdue
Task List Tasks - All
Task
Type
Status
Due Date
Alert
Completed Date
Instructions
Action

6.5 Action Copier la version

6.5.1 Problème : L'action Copier la version ne répond pas.

Dans la liste des tâches, l'utilisateur souhaite exécuter l'action *Copier la version*. Rien ne se passe lorsqu'on clique sur *Copier la version*



6.5.2 Solution

L'utilisateur doit cliquer deux fois sur *Copier la version* pour que la fenêtre de copie de la version s'affiche. Cela se produit seulement si l'utilisateur travaille dans *Ma liste des tâches* et qu'il tente de copier la version.